

# PELAKSANAAN KONSEP MASULIYYAH DALAM TADBIR URUS PIHAK BERKUASA TEMPATAN BAGI MEMASTIKAN SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN YANG CEKAP DAN BERKESAN

*(The Implementation of Masuliyah Concept in The Governance of  
Local Authorities To Ensure Effective and Efficient Service Delivery  
System)*

**Enida Daud**

Fakulti Pengurusan

Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor, Malaysia.

Emel: enida4@yahoo.com

## ABSTRAK

Konsep masuliyah adalah merujuk kepada amanah dan kebertanggungjawaban seseorang terhadap segala kerja yang diberikan kepadanya. Seseorang yang memenuhi masuliyahnya sentiasa merasai bahawa setiap perbuatannya diperhatikan oleh Allah dan menyedari hakikat bahawa tugas adalah amanah yang perlu dilaksanakan sebaik mungkin. Dengan mengamalkan konsep masuliyah dalam tadbir urus Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) akan dapat mengelakkan rasuah, penyelewengan, pecah amanah dan pembaziran wang awam. Oleh itu kajian ini dilakukan untuk mengenalpasti kesan pelaksanaan konsep masuliyah terhadap sistem penyampaian perkhidmatan di PBT. Kajian ini juga bertujuan untuk mengkaji nilai-nilai dalam masuliyah yang boleh diamalkan oleh penjawat awam di PBT sebagai satu cara untuk melaksanakan tadbir urus yang baik dalam memastikan sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Kajian ini menggunakan tiga kaedah penyelidikan iaitu kajian ke perpustakaan, temubual pakar dan soalselidik. Temubual telah diadakan dengan pegawai dari Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Pegawai dari Jabatan Audit Negara dan beberapa orang pensyarah dari Fakulti Tamadun Islam UTM. Manakala soal selidik telah diedarkan kepada kakitangan PBT negeri Johor. Saiz sampel yang diambil adalah sebanyak 356 iaitu daripada jumlah populasi sebanyak 4,741 orang. Hasil kajian mendapati bahawa terdapat beberapa nilai yang perlu diberi penekanan dalam usaha untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan melalui konsep masuliyah iaitu amanah, jujur, bertanggungjawab, menepati janji, menghargai masa dan mempunyai kepakaran, pengetahuan serta kemahiran dalam menjalankan tugas yang dipertanggungjawabkan

**KATA KUNCI:** Masuliyah, tadbir urus terbaik, Pihak Berkuasa Tempatan, amanah, sistem penyampaian perkhidmatan

## ABSTRACT

*Masuliyah concept refers to trustworthiness and responsibilities of one towards his or her assigned jobs. Those who practice this masuliyah concept are deemed to feel that all their actions are being watched by Allah and realize that all assignments are ought to be carried out as best as possible. By applying the concept, the immoral act in local authority such as corruption, fraud, abuse of power and misuse of public money can be avoided. Therefore, this research aims to identify the effect of practicing masuliyah concept on the local authorities' services delivery system. It is also intended to analyze the values that encompass masuliyah concept which can be practiced by the local authorities' civil servants as a way to perform good governance in delivering effective and efficient services. The study uses three methods of research; library research, expert interview and questionnaires. An interview was held with an officer from Suruhanjaya Pencegah Rasuah Malaysia (SPRM), auditor from Jabatan Audit Negara, and few lecturers of the faculty of Islamic civilization from UTM. The questionnaires were distributed to the staff of local authority in Johor, and the sample size taken was 356 people out of the total population of 4741. The result shows that there are several values that should be focused on in improving the effectiveness and efficiency of services delivery through practicing Masuliyah concept in the local authority governance which are trustworthiness, honesty, responsible, upholding promises, valuing time and possess a skill, knowledge and ability in carrying out the duties given.*

**KEYWORDS:** *Masuliyah, good governance, local authority, trustworthiness, service delivery system*

## 1.0 PENGENALAN

Laporan Ketua Audit Negara bagi tahun 2010 hingga 2016 menunjukkan wujudnya beberapa kepincangan dalam sistem penyampaian perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Kelemahan sistem pengurusan perolehan di PBT menjadi isu utama yang dibangkitkan dalam Laporan Ketua Audit Negara terhadap Pihak Berkuasa Tempatan terutamanya yang berkaitan pembayaran tidak teratur (improper payment), pemilihan pembekal dan pecah kecil. Selain itu teguran audit juga memfokus kepada ketidakcekapan sistem penyampaian perkhidmatan PBT dalam pengurusan projek, pelesenan, perancangan dan pembangunan, pengurusan harta majlis, pengurusan pungutan cukai dan kelemahan penguatkuasaan. Perkara ini amat serius dan perlu diberi perhatian oleh semua pihak kerana PBT merupakan kerajaan peringkat ketiga dan kedudukannya paling hampir dengan rakyat. Dalam usaha untuk mengatasi masalah ini, peranan penjawat awam di PBT itu sendiri merupakan perkara yang sangat penting dalam membentuk sikap dan tingkahlaku yang baik semasa menyampaikan perkhidmatan kepada orang awam. Penekanan kepada konsep *masuliyah* dalam tadbir urus PBT

dapat mengurangkan kepincangan dan ketirisan yang sedang berlaku seperti penyalahgunaan kuasa, penipuan, pecah amanah dan kecuai. Oleh itu kajian ini dilakukan bertujuan untuk mengenalpasti kesan pelaksanaan konsep *masuliyah* terhadap sistem penyampaian perkhidmatan di PBT. Kajian ini juga bertujuan untuk mengkaji nilai-nilai yang terkandung dalam *masuliyah* yang boleh dilaksanakan dalam mengendalikan tadbir urus PBT bagi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan.

## **2.0 SOROTAN KAJIAN**

### **2.1 Definisi Masuliyah**

Nilai *Masuliyah* adalah merujuk kepada kebertanggungjawaban seseorang terhadap segala kerja yang diberikan kepadanya. Manakala dalam Bahasa Inggeris adalah *accountability* (Mohd Hasrul dan Mohd Fauzi, 2017). Menurut Razaleigh (2014), *masuliyah* boleh didefinisikan sebagai tanggungjawab terhadap tugas yang diamanahkan dan memastikan tercapainya objektif serta matlamat tugas tersebut, melaksanakan tugas mengikut peraturan, undang-undang, prosedur dan arahan yang diberikan. Dasar yang dikeluarkan oleh Kerajaan Negeri Kelantan mengenai konsep membangun Bersama Islam telah menggariskan bahawa *masuliyah* adalah bermaksud pertanggungjawaban (akauntabliti) yang merujuk kepada sifat kerja seseorang yang dikaitkan dengan kedudukan Allah SWT sebagai pemberi tanggungjawab. Segala kerja (tanggungjawab) akan dipersoalkan oleh Allah untuk pengadilan. Seseorang yang memenuhi *masuliyahnya* atau tanggungjawabnya adalah seorang yang amanah. Menurut al-Ghazali, perkataan amanah diambil dari kata al-amn iaitu merujuk kepada seseorang yang berasa aman dari perlakuan perlanggaran orang lain terhadap hak-haknya (Su'ad al-Hakim, 1981). Orang yang amanah adalah seseorang yang sentiasa merasai bahawa setiap perbuatannya diperhatikan oleh Allah. Dia takut untuk melakukan sesuatu yang boleh mengkhianati amanah tersebut sekalipun tidak diketahui perbuatannya itu oleh orang lain.

Menurut Mohamad Khadafi (2015), *masuliyah* ialah merujuk kepada sifat menghargai masa dan melaksanakan tugas mengikut kepakaran yang dimiliki. Perkara ini sangat berkait rapat dengan nilai tanggungjawab dan amanah. Seseorang pekerja hendaklah melakukan tugas dalam masa yang dijanjikan. Pekerja yang mempunyai nilai *masuliyah* akan melaksanakan tugasnya berdasarkan kepakaran supaya dapat mengesan sesuatu kelemahan atau kesalahan pada tugas

yang dilakukan. Seterusnya pekerja tersebut akan memperbaikinya kerana ia berhubung rapat dengan nilai tanggungjawab dan amanah.

## **2.2 Konsep Penyampaian Perkhidmatan yang Cekap dan Berkesan**

Penyampaian perkhidmatan yang cekap, berkesan, dan mesra pelanggan adalah penting dalam usaha membentuk kerajaan yang mesra rakyat menerusi pendekatan “Merakyatkan Perkhidmatan Awam. Dalam hal ini PBT memainkan peranan yang amat penting dalam pentadbiran kerajaan terutama dalam aspek penyampaian perkhidmatan. Ini kerana majoriti rakyat berurusan dengan PBT, sama ada Majlis Perbandaran, Dewan Bandaraya ataupun Majlis Daerah (Azman dan Johardy, 2008). Malahan PBT dianggap sebagai kerajaan ketiga dalam pemerintahan negara (Fatimahwati dan Mohd. Zaini, 2004; Jayum, 2003; Ahmad Atory, 2001). Memandangkan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) merupakan agensi barisan hadapan yang paling kerap berurusan dengan rakyat termasuk juga pemaju, peniaga dan pelabur, maka perkhidmatan PBT akan sentiasa menjadi penanda aras kecekapan dan prestasi perkhidmatan Kerajaan. PBT mempunyai impak langsung kepada kualiti hidup rakyat dalam menyediakan kemudahan jalan raya, lampu isyarat, pelesenan, sistem perparitan dan longkang serta sistem pengutipan sampah sarap. PBT mestilah berusaha untuk menjadi sebuah agensi kerajaan yang bertanggungjawab, telus dan responsif kepada segala kehendak dan keperluan rakyat. Dengan kata lain segala polisi yang digubal dan proses penyampaian perkhidmatan (service delivery) kepada masyarakat perlulah dilaksanakan secara efektif dan efisien agar rakyat berpuas hati.

Dalam membincangkan tentang sistem penyampaian perkhidmatan awam khususnya di PBT, semua pihak tidak boleh berkompromi lagi dengan kelemahan yang sering dibangkitkan. Pada hakikatnya kelemahan-kelemahan yang didedahkan di dalam Laporan Ketua Audit Negara terus berlaku pada setiap tahun walaupun Laporan Ketua Audit Negara sebelum ini telah membangkitkan mengenai perkara yang sama. Tindakan dan usaha perlu untuk melaksanakan tadbir urus yang baik dalam perkhidmatan awam melalui penerapan konsep *masuliyiyah*. Dengan mengamalkan konsep *masuliyiyah* semua pelanggan yang datang mendapatkan perkhidmatan menerima layanan baik yang sama, konsisten dan seragam. Tanpa membezakan siapa yang datang untuk mendapatkan perkhidmatan semuanya akan mendapat layanan yang sama secara prihatin, terhormat, dan terbaik. Organisasi yang

mempunyai tadbir urus yang cemerlang sentiasa mengamalkan budaya mendahulukan serta mementingkan rakyat dan pelanggan bagi memenuhi kehendak dan hasrat rakyat yang semakin mencabar dalam usaha untuk meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan awam di PBT.

Namun, usaha-usaha ini tidak akan berjaya dalam mencapai matlamatnya sekiranya anggota perkhidmatan awam itu sendiri tidak bersungguh-sungguh untuk melaksanakan serta menjayakannya. Dalam keadaan ini proses penghayatan nilai *masuliyah* tidak akan berlaku dan sukar untuk membudayakan amalan *masuliyah* di setiap peringkat perkhidmatan awam. Oleh sebab itu tidak hairanlah sekiranya aduan yang sama mengenai anggota perkhidmatan awam tidak menjawab telefon; petugas kaunter yang tidak mesra pelanggan; dan kesalahan-kesalahan yang sama dibangkitkan di dalam Laporan Ketua Audit Negara pada setiap tahun. Dalam hubungan ini, penjawat awam perlu memberi penekanan kepada pembentukan peribadi atau "*character building*" yang meliputi pengamalan nilai dan etika kerja Islam serta ciri-ciri peribadi yang positif seperti konsep *masuliyah*. *Masuliyah* dapat membina keperibadian diri yang baik yang terbit dari niat dan cita-cita untuk melakukan perubahan yang bermakna dalam tempoh waktu yang ada. Ini seiring dengan pandangan Norhafilah (2015) bahawa pelaksanaan nilai *masuliyah* adalah berlandaskan beberapa kaedah fiqh antaranya adalah niat yang betul. Tidak kira sama ada sedang dipantau atau dinilai, malah dalam apa jua keadaan, mereka yang mengamalkan konsep *masuliyah* sentiasa akan bertindak dan memberikan perkhidmatan yang terbaik. Penjawat awam perlu sedar, faham dan insaf mengenai tugas, tanggungjawab dan amanah yang dipikul serta ikhlas dalam melaksanakannya dengan sebaik mungkin. Kerja yang dilaksanakan akan menjadi lebih cemerlang sekiranya wujud keikhlasan, di samping mendapat keberkatan dalam hidup dan memperoleh keredhaan Allah SWT jua.

### **3.0 METODOLOGI KAJIAN**

Kajian ini menggunakan tiga kaedah penyelidikan iaitu kajian ke perpustakaan, temubual pakar dan soal selidik. Pengkaji membuat kajian perpustakaan untuk mendapatkan idea dan gambaran umum tentang tajuk kajian yang hendak dijalankan. Kaedah ini dilakukan untuk mendapatkan data-data dan maklumat yang berkaitan dengan keperluan kajian terutamanya yang melibatkan kajian lepas, laporan-laporan rasmi kerajaan, dasar kerajaan dan

statistik yang berkaitan. Temubual telah diadakan dengan beberapa orang pegawai dari Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Pegawai dari Jabatan Audit Negara dan beberapa orang pensyarah dari Fakulti Tamadun Islam UTM. Manakala soal selidik telah diedarkan kepada kakitangan PBT negeri Johor. Saiz sampel yang diambil adalah sebanyak 356 iaitu daripada jumlah populasi sebanyak 4,741 orang. Berikut adalah senarai item yang digunakan bagi mengukur peranan *masuliyah* dalam memastikan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan di PBT berdasarkan skala likert lima mata (sangat tidak bersetuju hingga sangat bersetuju):

Jadual 1: Item yang digunakan bagi mengukur peranan masuliyah

Bil	Konsep <i>Mas'uliyah</i>	Skala				
EKI_1	Setiap tugas dan tanggungjawab merupakan amanah Allah yang perlu diselesaikan sebaiknya bukan sahaja kepada organisasi tetapi demi kesejahteraan masyarakat keseluruhannya (Mohd Koharuddin, 2012)	1	2	3	4	5
EKI_2	Menyelesaikan tugas tepat pada masanya tanpa sengaja melengahkan-lengahkan kerja merupakan satu amanah (Lazimah, 2006; Alawiyah, 2007; Rahayu, 2013)	1	2	3	4	5
EKI_3	Saya berusaha untuk menunaikan janji kepada jabatan (aku janji) sekalipun terpaksa menangguhkan kepentingan peribadi (Hanafi, 2014)	1	2	3	4	5
EKI_4	Saya cenderung untuk bekerja dengan amanah dan bertanggungjawab supaya kerja diterima sebagai satu ibadah (Hanafi, 2014)	1	2	3	4	5
EKI_5	Keutuhan peribadi merupakan kemuncak kepada kerja beramanah dan berintegriti (Hanafi, 2014)	1	2	3	4	5

4.0 DAPATAN KAJIAN

4.1 Analisa Deskriptif

Jadual 2 dibawah menunjukkan nilai min dan sisihan piawai bagi kesemua pembolehubah bagi mengukur peranan konsep *masuliyah*. Nilai min bagi kesemua pembolehubah adalah antara 4.33 hingga 4.58 dan sisihan piawai antara 0.485 hingga 0.691. Dapatan deskriptif menunjukkan bahawa persetujuan responden adalah paling tinggi dengan nilai min 4.66 dan sisihan piawai 0.485 terhadap pembolehubah yang menyatakan bahawa setiap tugas dan tanggungjawab merupakan amanah Allah yang perlu diselesaikan sebaiknya

mengikut masa yang ditetapkan bukan sahaja kepada organisasi tetapi demi kesejahteraan masyarakat keseluruhannya. Responden juga bersetuju bahawa menyelesaikan tugas tepat pada masanya tanpa sengaja melengahkan-lengahkan kerja merupakan satu amanah. Ini merujuk kepada nilai min 4.51 dan sisihan piawai 0.599. Selain itu responden juga memberikan persetujuan terhadap pembolehubah yang menyatakan bahawa saya berusaha untuk menunaikan janji kepada jabatan (aku janji) sekalipun terpaksa menangguhkan kepentingan peribadi melalui nilai min 4.33 dan sisihan piawai 0.691. Bagi pembolehubah yang menyatakan bahawa saya cenderung untuk bekerja dengan amanah dan bertanggungjawab supaya kerja diterima sebagai satu ibadah memberikan tahap persetujuan yang tinggi iaitu min 4.57 dan sisihan piawai 0.556. Persetujuan yang tinggi juga telah ditunjukkan oleh responden bagi pembolehubah yang menyatakan keutuhan peribadi merupakan kemuncak kepada kerja beramanah dan berintegriti dengan min 4.58 dan sisihan piawai 0.556.

Jadual 2: Deskriptif pembolehubah bagi mas'uliyiyah

Item	Min	Sisihan Piawai
EKI_1	4.66	0.485
EKI_2	4.51	0.599
EKI_3	4.33	0.691
EKI_4	4.57	0.556
EKI_5	4.58	0.569
Purata Min	4.53	

#### 4.2 Analisis Faktor Pengesahan (CFA) Untuk Model Pengukuran *masuliyiyah*

Jadual 3: "Factor Loadings" untuk model pengukuran *masuliyiyah*

Item	Factor Loadings
EKI_1	0.737
EKI_2	0.609
EKI_3	0.538
EKI_4	0.739
EKI_5	0.751

Hasil analisa CFA dalam Jadual 3 menunjukkan tiga daripada lima item yang dicadangkan dapat menjadi pembolehubah yang mewakili nilai *masuliyiyah*. Berdasarkan hasil kajian ini setiap tugas dan tanggungjawab merupakan amanah Allah yang perlu diselesaikan sebaiknya bukan sahaja kepada

organisasi tetapi demi kesejahteraan masyarakat keseluruhannya (EKI\_1). Penjawat awam di PBT cenderung untuk bekerja dengan amanah dan bertanggungjawab supaya kerja diterima sebagai satu ibadah (EKI\_4). Mereka juga mengakui bahawa keutuhan peribadi merupakan kemuncak kepada kerja beramanah dan berintegriti (EKI\_5).

4.3 Analisa Tema dan Corak

Jadual 4: Jadual bagi membentuk tema dan corak bagi masuliyah

Responden	Masuliyah
A	Berdasarkan <i>masuliyah</i> pula akan terwujudnya sikap jujur dan amanah dalam melaksanakan tugas dan menunaikan hak beserta ikhlas.
B	Saya bersetuju bahawa nilai yang terkandung dalam konsep <i>masuliyah</i> seperti jujur, tepati janji, hargai masa, benar, tanggung jawab serta amanah dalam melaksanakan tugas merupakan asas kepada tadbir urus yang baik bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan
C	<i>Masuliyah</i> akan membentuk keperibadian seseorang supaya sentiasa menyedari hakikat bahawa tugas adalah amanah yang perlu dilaksanakan dengan sebaik mungkin, berusaha menghindar dengan rela hati kepentingan peribadi dari mengatasi kepentingan tugas dan memastikan tiada penyelewengan dalam tugas sama ada dari segi masa, kuasa, sumber wang dan peralatan serta tenaga kerja.
D	Nilai <i>masuliyah</i> dapat mewujudkan rasa tanggungjawab seorang terhadap amanah yang diberikan. konsep <i>masuliyah</i> merupakan gabungan antara tanggungjawab dan amanah yang menjadi prinsip etika kerja yang dianjurkan oleh al-Quran dan sunah. prinsip ini melahirkan komitmen yang padu dan kepuasan terhadap kerja dan tugas yang dilaksanakan oleh para pekerja

Berdasarkan kenyataan temubual dalam Jadual 4, kesemua responden bersetuju bahawa konsep *masuliyah* boleh memberi kesan terhadap kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan di PBT melalui penerapan nilai-nilai berikut iaitu jujur, tepati janji, hargai masa, benar, tanggung jawab serta amanah dalam melaksanakan tugas

5.0 PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan, penyelidik berpendapat bahawa dalam usaha untuk menghayati dan melaksanakan *masuliyah* dalam tadbir urus PBT terdapat beberapa konsep yang perlu diberi penekanan iaitu:

- Bekerja sebagai satu amanah
- Jujur dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas



- Menepati janji dalam melaksanakan kewajipan
- Menghargai masa dalam bekerja
- Mempunyai kepakaran, pengetahuan dan kemahiran dalam menjalankan tugas yang dipertanggungjawabkan
- Memastikan Tiada penyelewengan dalam tugas sama ada dari segi masa, kuasa, sumber wang dan peralatan serta tenaga kerja.

Melalui penelitian daripada perbincangan dan temubual yang dilakukan terdapat beberapa nilai yang termasuk di dalam konsep *masuliyah* iaitu jujur, tepati janji, hargai masa, benar, tanggung jawab serta amanah dalam melaksanakan tugas. Pekerja yang jujur akan melakukan kerja dengan betul dan mematuhi peraturan yang ditentukan organisasi. Nilai jujur ini sangat berkait rapat dengan ketaatan kepada Allah. Sifat ketaatan akan melahirkan hamba yang melaksanakan segala amalan yang diwajibkan dan meninggalkan segala yang dilarang. Seseorang yang jujur juga mempunyai sifat benar dan menepati janji. Dengan mengamalkan konsep *masuliyah*, Pengurusan dana awam dan kewangan kerajaan di PBT akan diuruskan dengan jujur, lebih teliti dan berhemat. Setiap perbelanjaan kerajaan yang hendak dilakukan perlulah berlandaskan kepada prinsip "*value for money*" supaya tidak berlaku pemborosan dan pembaziran wang awam. Untuk memastikan supaya tiada penyelewengan dalam tugas sama ada daripada segi masa, kuasa, sumber wang dan peralatan serta tenaga kerja ini setiap kakitangan mestilah berhati-hati, cermat, teliti dan cekap dalam menjalankan tanggungjawab supaya proses penyampaian perkhidmatan dapat dilaksanakan dengan cekap dan berkesan.

Seseorang yang memenuhi *masuliyah* adalah seorang yang amanah dan bertanggungjawab. Orang yang amanah adalah seseorang yang sentiasa merasai bahawa setiap perbuatannya sama ada yang jelas atau tersembunyi sentiasa diperhatikan oleh Allah. Mereka takut untuk melakukan sesuatu yang boleh mengkhianati amanah tersebut sekalipun tiada siapa yang mengetahuinya. Mereka akan sentiasa menyedari hakikat bahawa tugas adalah amanah yang perlu dilaksanakan sebaik mungkin serta menghindari sifat pecah amanah dan khianat. Pelaksanaan konsep ini juga dikaitkan dengan peranan manusia sebagai khalifah Allah yang bertanggungjawab memakmurkan muka bumi dengan syariat Allah (Nurhafilah, 2015). Mereka akan berusaha untuk memberi manfaat dan kebaikan kepada orang lain

dan menghalang dari menyebabkan kemudaratatan dan kejahatan. Dengan mengamalkan konsep *masuliyyah*, sesebuah PBT itu beroperasi berdasarkan matlamat syariah dan mengutamakan keadilan kepada semua pihak samada dalam urusan mengenakan cukai, mengurangkan denda yang telah dikenakan atas kesalahan-kesalahan tertentu dan juga dalam melaksanakan penguatkuasaan. Pegawai-pegawai yang bertanggungjawab juga akan menjalankan tugasnya dengan adil dalam urusan yang melibatkan proses permohonan pelan-pelan pembangunan dan pelesenan. Ini sudah tentu akan memberikan kebaikan kepada semua pihak dalam memastikan penyampaian perkhidmatan dapat dilaksanakan dengan cekap dan berkesan.

Konsep *masuliyah* juga merangkumi nilai kebertanggungjawaban (akauntabiliti), iaitu segala kerja yang dilakukan di dunia ini akan dipersoalkan oleh Allah pada hari pengadilan kelak. Ini seiring dengan kajian Razaleigh (2014), yang menyatakan bahawa *masuliyah* adalah satu etika kerja Islam yang melihat setiap orang bertanggungjawab terhadap setiap perbuatan yang dilakukan dan pertanggungjawabannya yang utama ialah kepada penciptanya iaitu Allah s.w.t. Setiap individu akan menerima balasan atas setiap amalan baik dan buruk yang dilakukan sebagaimana firman Allah swt yang bermaksud:

*“Setiap orang bertanggungjawab atas apa yang dilakukannya”.*

Al- Muddassir 74:38

Sekiranya nilai kebertanggungjawaban ini dapat dihayati dan dipraktikkan sepenuhnya dalam tadbir urus di PBT akan menjadikan kawasan perbandaran sentiasa bersih, ceria dan indah. Kemudahan awam dan infrastruktur sentiasa diselenggara dengan baik. Selain itu pegawai yang bertanggungjawab menjaga Kesihatan dan Persekitaran akan sentiasa berusaha untuk meningkatkan taraf kesihatan, kebersihan dan kestabilan alam sekitar di kawasan perbandaran supaya sentiasa dalam tahap yang terbaik.

Pekerja yang mempunyai nilai *masuliyah* akan melaksanakan tugasnya berdasarkan kepakaran. Berdasarkan konsep *masuliyah*, seseorang bertanggungjawab untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan dengan mengetahui cara untuk melaksanakan tugas tersebut berdasarkan pengetahuan dan kebolehannya. Mereka juga akan memastikan tugasan

dilaksanakan dengan sempurna supaya hasil kerjanya menepati arahan dan kehendak yang ditetapkan. Tugas yang dilakukan tanpa kemahiran atau kepakaran akan menimbulkan kelemahan seperti berikut iaitu pembayaran tidak teratur, kerja/bekalan tidak mengikut spesifikasi/tidak berkualiti/tidak sesuai, kelewatan tidak munasabah, pembaziran, kelemahan pengurusan hasil dan kelemahan pengurusan aset kerajaan, kurang kemahiran dalam pengurusan projek dan lewat membuat keputusan mengenai sesuatu perolehan. Sebaliknya pula dengan kepakaran dan kebolehan yang ada seseorang pekerja akan dapat mengesan sesuatu kelemahan pada tugas yang dilakukan, dan memperbaikinya supaya perkhidmatan yang diberikan lebih cekap dan berkesan. Dapatan kajian ini seiring dengan pandangan Mohamad Khadafi (2015) yang menyatakan bahawa tugas yang dilakukan dengan kemahiran akan meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kerana dapat mengurangkan penggunaan masa dan hasil kerja yang dilakukan berkualiti.

Kajian ini telah dapat membuktikan bahawa penghayatan dan amalan terhadap konsep masuliyah dalam tadbir urus PBT akan meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan. Ini seiring dengan pandangan Mohd Hasrul dan Mohd Fauzi (2017) yang menyatakan bahawa ciri-ciri masuliyah dan amanah dapat mendorong seseorang untuk menghindari diri dari melakukan rasuah, khianat, mungkir janji, penyelewengan, salahguna kuasa dan seumpamanya. Ianya dapat dilihat melalui sikap dan tingkahlaku penjawat awam di PBT semasa melaksanakan tanggungjawabnya terutama yang berkaitan dengan pentadbiran kewangan PBT dan perkhidmatan perbandaran antaranya:

- Melaksanakan sistem pengurusan kewangan dan perakaunan dengan cekap, sistematik dan berkesan.
- Menjalankan tugas dan tanggungjawab dengan tegas, adil dan prihatin di samping mengekalkan suasana mesra dan harmoni.
- Berusaha meningkatkan taraf kesihatan, kebersihan dan kestabilan alam sekitar di kawasan perbandaran ke tahap yang terbaik melalui perancangan, pelaksanaan dan pengawasan yang dinamik.
- Berusaha membantu golongan peniaga dan penaja dengan menyediakan kemudahan yang sempurna dan menyeluruh.
- Membuat penilaian hartanah bagi maksud cukai taksiran akan dilaksanakan dengan adil dan harta tetap Majlis akan diuruskan dengan cekap.

- Memproses permohonan pelan-pelan pembangunan secara adil, cekap dan efisien agar pembangunan tanah mencapai imbalan yang baik antara pembangunan fizikal, sosial, ekonomi dan alam sekitar.
- Memastikan projek pembangunan dan penyelenggaraan infrastruktur, kemudahan awam dan taman rekreasi dalam keadaan terbaik.
- Memastikan penyampaian perkhidmatan barisan hadapan disampaikan dengan penuh mesra, efisien dan berkesan.

Secara keseluruhan dapat dirumuskan bahawa penghayatan dan pengamalan konsep *masuliyah* dalam tadbir urus PBT dapat meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan. Nilai-nilai yang termasuk dalam konsep *masuliyah* ini adalah jujur, tepati janji, hormat masa, benar, tanggung jawab serta amanah dalam melaksanakan tugas. Konsep *masuliyah* ini dapat menghasilkan satu matlamat unggul yang akan mendominasi keseluruhan kehidupan manusia agar menjadi hamba yang bertakwa kepada Allah SWT, bertindak mengikut lunas dan kaedah yang dibenarkan oleh syarak serta membentuk niat yang betul dalam apa jua tindakan yang hendak dilakukan. Keberkesanan amalan konsep *masuliyah* dalam tadbir urus PBT terletak pada individu penjawat awam itu sendiri, tanpa disiplin diri dan kekuatan mental yang tinggi seseorang itu tidak dapat mencapai tahap *masuliyah* yang dikehendaki.

## RUJUKAN

- Alwiyah, J. (2007). *Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap-Sikap Pada Perubahan Organisasi: Komitmen Organisasi Sebagai Mediator*. Tesis Magister Akuntansi, Universiti Diponegoro.
- Azman Anuar dan Johardy Ibrahim. (2008). *"Memastikan Urusan Mudah, Selesa"*. Utusan Malaysia. 28 Februari 2008.
- Fatimahwati Ibrahim dan Mohd. Zaini Abd. Karim. (2004) "Efficiency of Local Governments in Malaysia and Its Correlates." *International Journal of Management Studies*. Vol. 11 No. 1.
- Hanafi, H. (2014). *Integriti menurut hadith nabi: Kajian aplikasinya terhadap keutuhan peribadi kakitangan pentadbiran UiTM Shah Alam*. Tesis Sarjana Usuluddin, Universiti Malaya.

- Lazimah, A. (2006). *Pengaruh Tekanan Kerja, Etika Kerja Islam dan Kepuasan Kerja Terhadap Niat Berhenti Kerja*. Tesis Master, Universiti Utara Malaysia.
- Mohamad Khadafi, H. R. (2015). *Prinsip Etika Kerja Islam Menurut Al-Quran dan AL-Sunnah: Satu Penilaian Terhadap Karya Penulis Etika Kerja Islam di Malaysia*. Tesis Phd, Universiti Utara Malaysia.
- Mohd Hasrul Shuhari dan Mohd Fauzi Hamat. (2015). Nilai-Nilai Penting Individu Muslim Menurut Al-Ghazali. *Jurnal Islam Dan Masyarakat Kontemporari Bil. 9 Januari 2015*, 41–60.
- Mohd Hasrul Shuhari dan Mohd Fauzi Hamat. (2015). Kefahaman Terhadap Al-Asma' Al-Husna Dan Kaitannya dengan Ciri Al-Amanah Menurut Al- Ghazali Dalam Kitab Al-Maqsad Al-Asna. *Malaysian Journal for Islamic Studies*.
- Mohd Koharuddin, M. B. (2012). *Pembuatan dan Pematuhan Keputusan Etika Di kalangan Penjawat Awam Kerajaan Tempatan Negeri Johor*. tesis PhD, Universiti Teknologi Malaysia.
- Nurhafilah, M. (2015). *Penerapan Konsep Mas'uliyah dan Amanah dalam Pentadbiran Awam ke arah Bersih Rasuah - Kajian di Majlis Perbandaran Kota Bharu- Bandaraya Islam (MPKB-BI)*, 1–29.
- Razaleigh, M. K. (2014). *Etika Kerja dan Perkhidmatan Islam*. <https://www.researchgate.net/publication/301894611>.
- Su`ad al-Hakim. (1981). *al-Mu`jam al-Sufi*. Beirut: Dandarah li al-Tiba`ah wa al-Nashr.

